

Burnout: um fogo que arde sem se ver, mas que se sente!

João Areosa¹

Primeiramente, devido à sua atual dimensão, o burnout deve ser tratado como um problema de saúde pública ou coletiva. O seu impacto nas sociedades, nas organizações e na vida das pessoas é suficientemente grave para que esta síndrome seja apenas tratada como fruto de personalidades mais frágeis ou inadaptadas, o que significaria que este problema seria essencialmente de natureza individual. Mas não é!

A síndrome de burnout ligada ao mundo ocupacional tem uma relação estreita com a forma como o trabalho está organizado, bem como com o tipo de trabalho que é realizado. Imaginem o quão desgastante será trabalhar num hospital pediátrico para tratamento de câncer. Quantas crianças ou bebés suportaria ver “partir” sem que isso tivesse um enorme impacto em seu *estado-de-espírito*? E presenciar a dor e o sofrimento dos pais e familiares nesse trágico momento? Será que teria “forças” para aguentar esse cenário durante muito tempo? Mas há profissionais de saúde que vivenciam estas situações todos os dias, por vezes durante anos seguidos!

Obviamente que não será necessário um caso tão extremo como este para que os trabalhadores entrem em processo de burnout e se sintam incapazes de continuar a realizar as suas tarefas como sempre o fizeram no passado. A síndrome de *burnout* caracteriza-se por um cansaço emocional que leva a uma perda de motivação e que pode prosseguir até sentimentos de intolerância ao trabalho e uma sensação profunda de fracasso. A expressão burnout significa “algo que já queimou”, tal como um fósforo ou uma vela que já não têm mais material combustível para arder. É algo que já se esgotou. Esta síndrome manifesta-se essencialmente através de três níveis/sintomas:

- Esgotamento emocional: falta de recursos emocionais e sentimento de que nada se pode oferecer ao outro (isto no caso de profissões cuidadoras); caracteriza-se por um esgotar progressivo da energia emocional e física,

¹ Docente no ISLA-Leiria. Investigador no CICS.NOVA (Universidade Nova de Lisboa).
Endereço eletrónico: joao.s.areosa@gmail.com

em que o descanso entre as jornadas de trabalho já não chega para readquirir forças para enfrentar as tarefas diárias habituais.

- Despersonalização/cinismo: surge quando, para ultrapassar esta perda de energia, o trabalhador começa a desinvestir nas suas tarefas e dedicação ao trabalho, tentando proteger-se e afastar-se do trabalho que agora constitui fonte de stress crónico. Tende a adotar uma postura fria e desligada do outro. No entanto, ao ser tão negativo e pessimista isso afeta o seu bem-estar e pode também diminuir o seu desempenho e eficácia no trabalho, desenvolvendo, por vezes, atitudes negativas e de insensibilidade face aos destinatários dos serviços que se prestam.
- Pessoal: perceção de fechamento das possibilidades de sucesso pessoal no trabalho; isto faz com que diminuam as expetativas pessoais e implica uma autoavaliação negativa, onde se inclui a recusa de si próprio e de êxitos pessoais, bem como sentimentos de fracasso e baixa autoestima. Também revela que o fato de cada tarefa se afigurar como mais cansativa, demorar mais tempo a ser realizada ou ser feita com maior número de erros, vai minando a competência do trabalhador e gerando um ciclo vicioso em que a pessoa se afunda no pessimismo e na diminuição da capacidade de trabalho.

Esta síndrome afeta, particularmente, os profissionais de saúde, os trabalhadores de *call center*, os professores, os trabalhadores bancários, os advogados e, em geral, todas as profissões que têm que trabalhar com outras pessoas, ou seja, a generalidade das profissões de serviços. É pertinente ter em conta que estes profissionais estão, regra geral, mais sujeitos a ritmos de vida atípicos e isto provoca normalmente uma dessincronização temporal na sua vida familiar e social. Contudo, esta síndrome pode hoje estar presente em qualquer profissão. O burnout também determina um aumento considerável da irritabilidade, que por sua vez se traduz numa profunda rutura ou descoincidência entre as funções que o trabalhador tem de desempenhar e aquelas que consegue cumprir.

Schwartz e Will (1953) descreveram os sintomas do burnout num famoso caso de uma enfermeira psiquiátrica (Miss Jones), a qual se foi sentindo cada vez menos recompensada pelo seu trabalho e mais sobrecarregada nas suas

tarefas de cuidadora. Todavia, o termo burnout aparece normalmente associado ao nome de Freudenberg (1974), o qual relatou os sintomas dos terapeutas do seu grupo, desgastados com o atendimento a toxicodependentes. O autor começou por definir o burnout como uma erosão dos ideais altruístas de ajuda (a terceiros), através de um esgotar de recursos por ausência de recompensa.

O burnout remete-nos para um cenário onde os recursos do trabalhador já não são suficientes para as exigências da tarefa, sobretudo se estas implicam cuidar de outras pessoas. A psicóloga Christina Maslach enquadró o burnout da seguinte forma:

- “Depois de horas, dias e meses a ouvir os problemas dos outros, algo dentro de nós parece estar morto e já não se consegue dar mais” (Maslach, 1976: 16).
- “O deslocamento entre o que as pessoas são e o que têm de fazer. Representa uma erosão de valores, dignidade, espírito e vontade – é uma erosão da alma humana” (Maslach; Leiter, 1997: 17).

Diversos autores enfatizaram a origem do burnout a partir da organização e das características da atividade profissional e não tanto na incapacidade do trabalhador em enfrentar o stress no trabalho. Com a aceitação do burnout como fenómeno psicossocial de resposta a stressores crónicos do trabalho, o seu estudo alargou-se a variadas profissões (e não apenas, como já referi, em profissões que prestam cuidados). Em Portugal, realizou-se recentemente um interessante estudo em operários fabris.

Autores como Schaufeli e Enzmann (1998) alertam para a possibilidade de o stress no trabalho e o burnout poderem estar a aumentar, devido à emergência de atividades ligadas aos serviços, pela competitividade e individualização no mercado de trabalho, pela sobrecarga mental das tarefas e introdução de novas tecnologias e ainda pela tendência de ver o trabalho como centro da vida e da identidade pessoal. Mas o burnout não é apenas um simples sintoma de fadiga ocupacional. Por isso, reduzir o burnout à fadiga pelo trabalho corresponde a *“to putting new wine (burnout) in very old bottles (workplace*

fatigue)”, tal como é referido por Schaufeli *et al.*, 2009 (citado em Queirós *et al.*, 2014: 176).

Há ainda uma questão pertinente que se deve colocar: Será o burnout um aspeto que afete apenas trabalhadores com vários anos de atividade? Cherniss (1980) descobriu uma profunda desilusão em profissionais principiantes de várias áreas, concluindo que o burnout deriva de um desequilíbrio entre os recursos pessoais (autoestima, autoeficácia, treinamento, expetativas) ou organizacionais (apoio dos colegas ou supervisores) e as exigências do trabalho (regulamentos rígidos, trabalho rotineiro), levando ao choque entre as expetativas iniciais e a realidade no terreno.

O burnout é apenas um entre os diversos riscos psicossociais existentes atualmente no mundo laboral. Mas este tipo específico de riscos está intimamente relacionado com a forma como o trabalho está organizado. E nas últimas três décadas houve alterações significativas na forma de organizar o trabalho, o que conduziu a uma profunda desestruturação das relações sociais de trabalho, as quais vulnerabilizaram a saúde mental e física dos trabalhadores, bem como a sua dignidade e identidade (Dejours, 2013). Na verdade, o burnout é, pelo menos em parte, o sintoma de um processo profissional falhado (ainda que o possa ser de forma passageira ou temporária). Das inúmeras alterações na organização do trabalho, decorrentes da introdução de novas técnicas de gestão, destacamos o papel do *reconhecimento*, devido a este aspeto ser crucial para o equilíbrio emocional e afetivo dos trabalhadores. A ausência ou diminuição do reconhecimento está a oferecer novos contornos ao processo – em curso – de desumanização do mundo do trabalho (Areosa, 2015).

Mas afinal qual é a importância do reconhecimento para a prevenção do burnout e de outros riscos psicossociais? O reconhecimento transforma-se numa espécie de poder simbólico que é exercido através da mobilização subjetiva dos trabalhadores e do julgamento dos outros. Neste contexto, existem dois tipos de julgamentos no trabalho: “O *julgamento de utilidade* implica utilidade económica, técnica ou social da contribuição proporcionada por um assalariado à empresa. Ele é proferido essencialmente pela hierarquia,

eventualmente pelos subordinados que podem também apreciar de uma maneira circunstanciada os serviços realizados por um chefe.

O *julgamento de beleza* diz respeito à conformidade do trabalho realizado com relação às regras da arte e as regras do ofício. Ele só pode ser proferido pelos pares, ou seja, por pessoas que conhecem o ofício como aquele cujo trabalho está sendo submetido a julgamento. E ele é expresso no léxico da beleza: ‘belo trabalho’, ‘belo jeito de fazer’, ‘bela obra’, ‘demonstração elegante’, etc. O julgamento dos pares é, a um só tempo, o mais preciso, o mais sutil, o mais severo e o mais precioso” (Dejours; Bègue, 2010: 40).

Consequentemente, aquilo que ocorre, é que de reconhecimento em reconhecimento o trabalhador vai fortalecendo a sua identidade, a sua saúde e o seu bem-estar no trabalho, evitando deste modo uma maior vulnerabilidade aos riscos psicossociais, incluindo o burnout. O problema é que o reconhecimento no trabalho atravessa uma profunda crise, promovida pela introdução de “novas” técnicas de gestão nas organizações, as quais são cada vez mais perversas e desestruturantes.

Bibliografia

Areosa, J. (2015). A desumanização do trabalho na era da *flexploração*. In F. S. Previtali, R. Varela, G. Strippoli e C. C. Fagiani (Eds). *Trabalho, educação e conflitos sociais: Diálogos Brasil e Portugal*. São Paulo: Edições Verona, 234-275.

Cherniss, C. (1980). *Professional burnout in human service organizations*. New York: Praeger.

Dejours, C.; Bègue, F. (2010). *Suicídio no trabalho: o que fazer?* Brasília: Paralelo 15.

Dejours, C. (2013). A sublimação, entre o sofrimento e prazer no trabalho. *Revista Portuguesa de Psicanálise*, 33 (2), 9-28.

Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burn-out. *Journal of Social Issues*, 30 (1), 159-165.

Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human Behavior*, 5, 16-22.

Maslach, C.; Leiter, M. P. (1997). *The truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to do about it*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.

Queirós, C.; Gonçalves, S.; Marques, A. (2014). Burnout: da conceptualização à gestão em contexto laboral. In H. V. Neto, J. Areosa e P. Arezes (Eds). *Manual de Riscos Psicossociais*. Vila do Conde: Civeri Publishing, 172-192.

Schaufeli, W. B.; Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: a critical analysis*. London: Taylor & Francis.

Schwartz, M.; Will, G. (1953). Low morale and mutual withdrawal on a mental hospital ward. *Psychiatry: Journal for the Study of Interpersonal Processes*, 16 (4), 337-353.

EGOSSAT

ENCONTRO GOIANO DE SEGURANÇA
E SAÚDE DO TRABALHO

